

DAFTAR PUSTAKA

- Almasdi., dan Jusuf Suit. 2012. *Aspek Sikap Mental Dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. Syiar Media. Jakarta.
- Al-Qeed, Marzouq Ayed., Basem Yousef Alsadi., dan Zeyad F Al-Azzam. 2017. "The Impact of Customer Relationship Management on Achieving Service Quality of Banking Sector of Jordan". *International Journal of Business and Management*. Vol. 12, No. 3.
- Body, Assion Lawson., dan Moez Limayem. 2004. "The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty: The Moderating Role of Web Site Characteristics." *Journal of Computer-Mediation Communication*. Vol. 9.
- Ferdinand, Agusty. 2005. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit. Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, Imam. 2008. *Konsep Dan Aplikasi Dengan Program Amos*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga, Jakarta.
- Hair, Joseph F. Jr., Anderson Rolp E. Tatham., Ronald L. Black., dan Wiliam C. 1998. *Multivariate Data Analysis. Fifth Edition*. Prentice Hall.
- Haryono, Budi. 2016. *How to Win Customer Heart Through Customer Service with Heart*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ikasari, Ajeng Utami., Sri Suyoko., dan Sendhang Nurseto. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Penumpang KA Kaliagung Mas di Stasiun Poncol Semarang). *Diponegoro Journal of Social and Politic*. Hal 1-8.
- Infonya Kereta Api, 2016. *5 Kereta Api Ekonomi Ini Harganya Naik Mulai 1 April 2016*. <http://www.train.web.id/2016/01/5-kereta-api-ekonomi-ini-harga-tiketnya.html>, diakses 10 Januari 2017.
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Iriandini, Anggita Putri., Edy Yulianto., dan Muhammad Kholid Mawardi. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Pt. Gemilang

- Libra Logistics, Kota Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 23, No. 2, Hal. 1-8.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi kesebelas. Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kotler, Philip., dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi 12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, edisi 12. Jilid 1*. PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Lee, Yu Je., dan Peng-Hsiang Kao. 2015. "Effects of Service Quality on Customer Loyalty- A Case of Taiwanese Watson's Personal Care Stores." *Universal Journal of Management*. Vol. 3.
- Lukas, Ade Paul. 2001. *Customer and Partner Relationship Management*. Telematic Research Group. Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maftuhah, Siti., Diah Yulisetiarni., dan Abdul Halim. 2014. Pengaruh Customer Relationship Management (CRM) Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jember. *Artikel Ilmiah Mahasiswa*. Hal 1-6
- Mahmud, Amir., Kamaruzaman Jusoff., dan Siti Hadijah. 2013. The Effect of Service Quality and Price on Satisfaction and Loyalty of Customer of Commercial Flight Service Industry. *World Applied Science Journal*. Vol. 23, No. 3, Hal. 354-359.
- Mardikawati, Woro., dan Naili Farida. 2013. Pengaruh Nilai Pelanggan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pelanggan Bus Efisiensi (Studi PO Efisiensi Jurusan Yogyakarta-Cilacap. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 2. No. 1, hal. 64-75.
- Masinis. 2017. *Tahun 2017 KAI Siap Konservasi Kereta yang Sudah Tua*. <http://kereta-api.info/tahun-2017-kai-siap-konservasi-kereta-yang-sudah-tua-6713.htm>, diakses 19 Februari 2017
- Maulana, Istifau Muhammad., Sri Suyoko., dan Bulan Prawawani. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus

- Pada Bus Po. Nusantara Jurusan Solo – Jakarta). *Artikel Administrasi Bisnis*. Hal. 1-11
- Mawarni, Nalarati Jamilah., Dwi Irawati., dan Murry Hermawan Saputra. 2015. Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan PT Kereta Api Indonesia (Survei Terhadap Pelanggan Kereta Api di Stasiun Besar Yogyakarta). *Artikel Universitas Muhammadiyah Purworejo*. Hal. 1-12
- Reinhard, Agus Hermani., dan Andi Wijayanto. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Penumpang Kereta Api Kelas Argo Jurusan Semarang-Jakarta PT. Kai Daop Iv Semarang). *Artikel Administrasi Bisnis*. Hal. 1-8
- Sekaran, Uma. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Edisi 4. Buku 1. Salemba Empat. Jakarta.
- Samuel, Hatane., dan Nadya Wijaya. 2009. Service Quality, Perceive Value, Satisfaction, Trust, dan Loyalty Pada PT. Kereta Api Indonesia Menurut Penilaian Pelanggan Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 4, No. 1, hal. 23-37.
- Shandra, Metta Padyawati Kusuma., dan Murwatiningsih. 2016. Kepuasan Konsumen Sebagai Mediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan, Brand Image, dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen. *Management Analysis Journal*. Vol. 5, No. 1, Hal. 37-44.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Edisi I. Alfabeta : Bandung.
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset dan Bisnis*. Andi. Yogyakarta.
- _____. 2011. *Ekonometrika Terapan : Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. ANDI . Yogyakarta.
- Stanton, William J., 1989. *Prinsip Pemasaran*. Edisi Ketujuh, Jilid I. Erlangga. Jakarta.
- Swastha, Basu. 2000. *Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern*. Liberty. Jakarta.
- Tjiptono. Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- _____. 2014. *Pemasaran Jasa*. Edisi I. ANDI. Yogyakarta.
- Vindry Florentin, 2016. *BPS : Juni, Jumlah Penumpang Kereta Api Turun 5,03 Persen*. <https://m.tempo.co/read/news/2016/08/01/090792307/bps-juni-jumlah-penumpang-kereta-api-turun-5-03-persen>, diakses 10 Januari 2017.

- Widodo, Suko Adi., Aziz Fathoni., dan Andi Tri Haryono. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris pada Ka Blora Jaya Ekspres 2 di Daop 4 Semarang)*
- Zeithaml, Valarie A., dan Bitner, M. J. 2003. *Service Marketing*. 3rd Edition, Tata McGraw Hill, New Delhi.